

PREST'ACTION

BULLETIN NUMÉRO 5

A ma gauche 1,7%, à ma droite 1,3%

Qui va gagner ?

LA CONVENTION COLLECTIVE REGROUPE NOTAMMENT LES MÉTIERS SUIVANTS :

Traduction
Enquête civile
Recouvrement de créances
Renseignement économique
Animation commerciale
Optimisation linéaire
Accueil événementiel
Domiciliation entreprise
Accueil téléphonique
Accueil en entreprise
Centres d'appels

Il ne s'agit pas d'un débat entre deux prix Nobel de mathématiques, mais d'un problème rituel de notre branche : qui entre l'augmentation de la rémunération proposée par le patronat et l'inflation sera le plus fort... Depuis des années, nous nous appauvrissons sous l'oeil amusé de nos patrons, mais cette année ???

La Banque de France annonce une inflation de 1,7% en 2019 et de 1,8% en 2020... et de l'autre côté le patronat de la branche vient de finaliser une proposition à prendre ou à laisser oscillant entre pas grand chose et presque rien... Vous pouvez voir ci-contre la proposition patronale qui met la première rémunération à un centime au-dessus du SMIC !!!! (la version intégrale de la proposition est disponible sur notre site internet).

Comme d'habitude, dès la première augmentation du SMIC, les quatre premiers coefficient seront rattrapés voir le cinquième... A cela s'ajoute le problème du délai d'extension et donc de l'application de cet accord sur notre bulletin de salaire qui fera qu'il ne sera en réalité valable que quelques semaines ou, au mieux, quelques mois.

Ultimatum !

Pour le syndicat patronal des centres d'appels (SP2C) il n'y aura rien d'autre, car l'activité serait en difficulté malgré les millions de bénéficiaires que ces entreprises réalisent. La difficulté serait avant tout d'ordre législatif, car le gouvernement désire limiter pour ne pas dire plus, les appels sortants non consentis par le consommateur. Des milliers d'emplois seraient en jeu... On comprendra toutes et tous que limiter les salaires est une vraie réponse à une éventuelle loi annoncée depuis maintenant des années... Le syndicat patronal a d'ailleurs indiqué avoir été invité à participer à des commissions de travail organisées sur l'avenir du secteur par le Gouvernement...

Pour notre syndicat **SUD-Solidaires**, deux éléments de notre réponse étaient, à notre sens, particulièrement importants : - D'une part l'augmentation était ridicule au regard du coût de la vie (et des années de stagnation que nous venons d'avoir) et que ce n'était absolument pas une réponse aux besoins de créer des différences entre les coefficients afin de donner du sens à la valorisation nécessaires des compétences et des tâches effectuées.

- Que si des travaux sur l'avenir du secteur des centres d'appels étaient engagés, il serait logique que les syndicats de salarié-es soient partie prenante des discussions, car nous aurions sans aucun doute autre chose à dire que les patrons.

Enfin, qu'il était impensable qu'un syndicat patronal sur sept impose sa loi et la misère au secteur, même si ce dernier pèse très lourd sur les effectifs et le chiffre d'affaire de la convention collective. Les autres syndicats patronaux, sans doute contents de la situation, n'ont jamais voulu aller à l'encontre de la prise de décision et du coup de force du SP2C. A notre avis, cette incapacité à vouloir construire une grille de salaires digne de ce nom est symptomatique du ridicule de la situation entre des patrons émules de Picsou

Statuts	Niv.	Coef	Ind.	Pt.	Rém.	2018%
Empl.	I	120	435	3,498	1 521,63 €	1,54%
		130	436	3,498	1 525,13 €	1,30%
		140	438	3,498	1 532,12 €	1,30%
	II	150	439	3,498	1 535,62 €	1,07%
		160	442	3,498	1 546,12 €	1,07%
	III	170	455	3,498	1 591,59 €	1,08%
		190	474	3,498	1 658,05 €	1,09%
	IV	200	503	3,481	1 750,94 €	0,93%
		220	533	3,481	1 855,37 €	0,93%

pleurant sur leurs richesses qui augmenteraient un peu moins rapidement et des salarié-es payé-es au lance pierre... Et à la fin les mêmes patrons expliqueront à tout le monde, et surtout au gouvernement, qu'ils sont pour la fixation de prix pour avoir un marché socialement responsable... Le côté social doit être, sans doute, situé quelque part entre ce qu'ils pratiquent aux Philippines ou à Madagascar.

Face à cela le patronat des centres d'appels afin de montrer sa bonne volonté (ah ah ah) a décidé de répondre positivement à notre demande d'ouverture d'une commission restreinte sur ce secteur de la convention collective... Nous avons eu la même démarche côté animation commerciale et nous avons aussi demandé la même chose côté accueil. Nous avons rappelé au SP2C que ce n'est pas d'une discussion sur le beau temps que nous voulions, mais bel et bien d'une négociation sur la clarification du temps de pause, afin d'en finir avec les pauses à 20 mn sur ce métier, alors que la majorité des entreprises sont au moins à 30 ; d'une négociation sur la classification pour que les chefs d'équipes soient toutes et tous au moins agent de maîtrise ou encore faire sauter cet accord d'annualisation du temps de travail indigne... Etrangement, nous n'avons pas eu de réponse quant à la vision patronale de cette réunion restreinte des centres d'appels...

En tout cas, notre syndicat a proposé de faire un courrier commun avec les autres syndicats pour que la parole des salarié-es soit entendue et représentée lors des travaux des commissions du Gouvernement. Et à la fin du point sur les salaires, un délai de 15 jours a été donné aux patronats pour faire une nouvelle proposition. Là dessus, l'ensemble des syndicats ont quitté la réunion, malgré le fait qu'il restait de nombreux points, cela afin de sanctionner l'absence de négociation loyale et sincère.

BULLETIN DE LA CONVENTION COLLECTIVE PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE DU SYNDICAT :

Sud
Union syndicale
Solidaires

Les news rapidos...

Continuité du contrat de travail notamment dans l'Accueil : Des négociations sur la continuité des contrats de travail doivent s'ouvrir au niveau de la convention collective afin de mieux protéger les salarié-es. Dans le nettoyage par exemple, les entreprises qui prennent la suite d'un autre prestataire de services suite aux gains d'un contrat sont dans l'obligation de reprendre les salarié-es déjà en place. Le, la salarié-e doit conserver, la même rémunération et le même nombre d'heures faites habituellement. Naturellement, si un tel accord devait voir le jour dans la Branche, cela impacterait notamment l'Accueil, mais pourquoi pas d'autres activités comme par exemple les centres d'appels. Pour cette activité, cela existe déjà dans certains pays, comme l'Espagne pour ceux installés chez le donneur d'ordre. Cette proposition d'accord pourrait aller dans le sens de la lutte contre la précarité des contrats de travail et contre le dumping social. Si l'ensemble de la rémunération est garantie et que la charge, ou les conditions de travail, restent inchangées... La guerre commerciale devra se faire sur autre chose que le prix. Et surtout, le patronat n'aura plus l'excuse du manque de visibilité pour signer des CDI.

Animation commerciale / Optimisation Linéaire : **SUD-Solidaires** a demandé l'ouverture des négociations sur l'indemnité kilométrique pour ces métiers. Depuis 2014, les négociations étaient au point morts alors que le gasoil ne cesse d'augmenter. Il a pris plus de 30 centimes en 13 ans ! Pourtant l'indemnité, elle, fait du surplace, puisqu'en février 2006 elle était de 0,23€ et de 0,245€ après l'augmentation d'octobre 2014... La négociation a été menée centime après centime et donc aujourd'hui le prix de l'indemnité proposé à la signature est de 0,26€. Cela nous semble vraiment trop peu au vu de l'augmentation du prix des voitures, des contrôles techniques, des assurances et, bien entendu, du carburant. Nous avons aussi demandé l'ouverture d'une négociation pour revoir les règles des indemnités qui sont bien

souvent peu respectueuses et obligent des centaines de salarié-es à mettre de leur poche pour travailler. Sur cette partie, le patronat a fait une proposition allant dans le bon sens. A ce jour nous avons lancé une consultation de nos syndiqué-es, mais aussi des salarié-es via notre page Facebook sur l'animation commerciale.

Frais de santé : L'Accord frais de santé de la convention collective est applicable depuis le 1er janvier. Il a instauré de nouvelles garanties pour les salarié-es. Vous pouvez retrouver ces informations sur notre site internet... Lors de la négociation, et comme condition pour obtenir notre signature, nous avons exigé, notamment, une prise à charge de 60% de la mutuelle par l'employeur au lieu de 50%. Cette demande basique qui ne représente pas énormément d'argent est pour nous essentielle, surtout au vu de la responsabilité des entreprises quant à la santé des travailleurs-es. De plus, un certain nombre d'entreprises comme "Webhelp 14" sont déjà au-dessus avec une prise en charge à 80%. Par exemple, pour ceux qui utilisent la base 2 de l'accord cela aurait signifié :

- Situation actuelle à 50 / 50% : 34,66€ pour le salarié-e et autant pour l'employeur.

- Situation 2 avec cette proposition 60/40% soit 41,592€ pour l'employeur et 27,728€ pour le salarié-e. En clair, avec un tel changement nous aurions pu obtenir 6,94€ de plus par mois et franchement ce n'était pas la fin du monde pour les patrons !

Il est hallucinant que même ce petit geste pose problème aux patrons, alors qu'il est clair qu'un salarié-e bien soigné-e sera moins absent-e et plus productif-ve. Quant aux autres syndicats, hormis la CGT, on cherche à comprendre pourquoi ils ne portent pas aussi cette revendication... Surtout que, pour une fois, il n'y avait pas de rattrapage possible par le SMIC, comme c'est le cas pour la grille des salaires qu'ils signent régulièrement.

Accord Congés exceptionnels

	Avant l'accord		Après l'accord	
	< 1 an d'ancienneté	>= 1 an d'ancienneté	< 1 an d'ancienneté	>= 1 an d'ancienneté
Mariage du salarié	4 jours	5 jours	Inchangé	
Mariage d'un enfant	1 jour		Inchangé	
Décès du conjoint ou d'un enfant	4 jours	5 jours	5 jours	Inchangé
Naissance d'un enfant	3 jours		Inchangé	
Accueil au foyer en vue d'adoption	3 jours		Inchangé	
Décès parents et beaux parents	2 jours		4 jours	
Déménagement	1 jour si pas pris depuis 3 années		1 jour tous les 2 ans	
Enfants malade	5 jours Maintien du salaire à partir du 4ème jour. En cas d'hospitalisation maintien au premier jour		Inchangé	
Décès pacsé / concubin			5 jours	
Pacsé			4 jours	5 jours
Survenance handicap / ALD enfant	Rien		2 jours	

SUD-Solidaires vient de signer un accord qui modifie les congés exceptionnels de notre convention collective. Il n'y a pas une énorme évolution, mais cela va dans le bon sens. Cela permettra sans aucun doute aux salarié-es d'affronter un peu mieux

certaines évènements de la vie. Dans les prochaines semaines, des négociations doivent s'ouvrir sur l'obtention de jours pour la survenance handicap / ALD conjoint, le congé de présence parentale et afin d'effectuer une démarche reconnaissance handicap. L'accord sera applicable dès son extension...

Epargne salariale

Un accord concernant l'épargne salariale, pour les entreprises de moins de 50 salarié-es, a été signé par plusieurs syndicats.

Pour rappel, la participation est obligatoire lorsque l'entreprise a employé 50 salarié-es pendant 12 mois, consécutifs ou non, au cours des 3 derniers exercices. La participation est mise en place par voie d'accord entre l'entreprise et les salarié-es ou leurs représentants. L'accord indique notamment les règles de calcul, d'affectation et de gestion de la participation.

L'accord de notre convention collective permet aux entreprises concernées (donc de moins de 50 salarié-es) de mettre en place un dispositif de participation et d'adhérer à un Plan d'Epargne Inter-entreprise (PEI).

SUD-Solidaires n'a pas souhaité signer un tel accord car, pour nous, il est illusoire de voir des entreprises souscrire massivement à un tel accord de manière volontaire. Nous avons d'ailleurs exigé, pour le signer, que l'accord soit rendu obligatoire pour toutes les entreprises de la Branche. Cela a été bien entendu refusé par les patrons... La bonne volonté a ses limites...

Pour **SUD-Solidaires**, la participation aux bénéfices et donc la répartition des richesses pour les salarié-es doit se faire sous la forme d'augmentation net des salaires et un 13ème mois. D'autant que, bien souvent, la participation est presque impossible dans les petites entreprises au vu de la méthode de calcul. Un chercheur en management des ressources humaines à l'université de Toulouse et spécialiste de la rémunération explique : "C'est extrêmement rare qu'une entreprise, notamment de taille modeste, atteigne le niveau de bénéfice exigé. La règle a clairement été pensée pour exclure les plus petites entreprises". A vrai dire dans notre convention collective les plus grosses entreprises s'arrangent toujours pour donner le minimum et surtout rien...

En clair, on nous a demandé à signer un accord sans obligation et qui ne donnera presque rien, voire rien, même pour ceux qui auront la chance d'avoir un patron qui aura fait la démarche... Et à la fin, comme les entreprises répartissent librement l'enveloppe, la participation profitera encore et toujours aux hauts salaires. En moyenne, il y a dix ans, 48% de l'argent octroyé à ce titre atterrissait dans la poche des 10% de salarié-es les mieux rémunéré-es. Aujourd'hui, c'est 58% des sommes qui leurs reviennent.

Il sera difficile de suivre les effets de cet accord au sein des entreprises. Pour l'instant, nos sections syndicales nous disent que les patrons disent étonnamment : non...

POUR PRENDRE CONTACT :

www.solidaires.org - Facebook : @sudsolidairesprestataires

SUD-Solidaires : 25 rue des envierges 75020 - 0144621200